

TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría SCI
FECHA DEL INFORME	2023-06-21
FECHA DE LA AUDITORÍA	2023-06-15
Lugar	Sede Comware centro-Bogotá. Virtual, a través de Microsoft Teams.

LÍDER DE PROCESO

Nombre - Cargo / Dependencia

Rodolfo Giovanni Canchila Suarez - JEFE DE OFICINA OCM

COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

Nombre - Cargo / Dependencia

Yeimmy Marisol Castellanos Alvarado - CONTRATISTA OCM

Luz Yanira Salamanca Martínez - CONTRATISTA OCM

Colaboradores adicionales

Eliana Stephanía Galindo. Contratista OCM.
 Julio César Castaño. Contratista OCM.
 Hazbleidy Vanessa Hernandez. Contratista OCM.
 Andres Felipe Cortes. Contratista OCM.
 Manuel Alejandro Cañon. Contratista OCM.

EQUIPO AUDITOR

Nombre - Cargo / Dependencia

Martha Isabel Rojas - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI

Adriana Esperanza Aranguren Prieto - CONTRATISTA OCI

Paola Andrea Tolosa Villamil - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI

PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> Atención a beneficiarios y/o ciudadanos
PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR	Atención Usuario; SAC Fraudes; PQRS; Enfoque en el Cliente; Ejecución Contractual
OBJETIVO DE LA AUDITORIA	Realizar evaluación al Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC de la entidad, de acuerdo con la normatividad vigente aplicable y evaluar la conformidad del Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión de Seguridad Digital y Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, de acuerdo con los requisitos de las normas técnicas vigentes aplicables, normativos y de la Entidad, para el proceso de Atención a beneficiarios y/o ciudadanos, encontrando oportunidades de mejora.
ALCANCE	Realizar verificación del cumplimiento de las etapas y algunos elementos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC en el ICETEX, durante el periodo comprendido entre octubre de 2022 y abril de 2023. De igual forma, se auditará la gestión general del proceso, con base en el ciclo PHVA y los siguientes documentos: Guía Actualización de Datos Beneficiarios y Guía de Modificación de Datos en el Formulario o Anulación de Solicitudes.
CRITERIOS	<p>Circular Básica Jurídica Superfinanciera Parte I Título III</p> <p>Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).</p> <p>Procedimiento M5-1-18 PQRS</p> <p>Procedimiento M5-1-06 Defensor del Consumidor Financiero</p> <p>Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.</p> <p>Norma Técnica ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Norma Técnica ISO 27001:2013. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.</p> <p>Lineamientos de MinTIC del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, Política de Gobierno Digital y Política de Seguridad Digital.</p> <p>Documentación del Sistema de Gestión de ICETEX.</p> <p>Planes de mejoramiento y acciones de mejora del proceso.</p>

HALLAZGOS

CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
		En las validaciones realizadas al cumplimiento de las etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, se	<p>Esta Oficina recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo en coordinación con el operador de atención al usuario y las áreas misionales del ICETEX lo siguiente:</p> <p>* Diseñar correcciones y acciones correctivas encaminadas a dar cumplimiento estricto a los términos de respuesta de las PQRS TRÁMITES y OPAS, para que se mantenga siempre en cero el número de trámites vencidos, acatando la normatividad que</p>

evidenció lo siguiente:

Identificación:

- Respecto al incumplimiento de las PQRS, se observa que es una falencia de la entidad que se mantiene en el tiempo sin evidenciar mejora significativa, durante el periodo objeto de análisis, octubre de 2022 y abril de 2023 se atendieron por fuera de los términos legales un total de 7.126 beneficiarios, incumpliendo lo determinado en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

Durante lo corrido del 2023 se observa el siguiente comportamiento:



Lo anterior denota falencias en los controles establecidos, para mitigar el incumplimiento a los consumidores financieros, lo que puede generar materialización de eventos de riesgos con afectación, legal, reputacional y financiera por tutelas y sanciones por parte de los Entes de Control Inspección y Vigilancia.

- Frente al hecho *"Manejo inadecuado de la información de beneficiarios, deudores solidarios o productos, por parte del Proveedor de Atención al Usuario"* se observa, que no se están contemplando todos los riesgos existentes, puesto que también pueden existir errores o modificaciones no autorizadas por parte de otros usuarios diferentes al personal del Proveedor de Atención al Usuario.
- Incumplimiento a lo determinado en el numeral 2.3.11.4. de la circular Externa 023 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia, en cuanto a la publicación de un vínculo permanente denominado *"Defensor del Consumidor Financiero"* con acceso directo a la información actualizada del DCF, en el inicio de la página web del Ictetex.
- No se evidenciaron hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención a los consumidores financieros, asociados a fraude o estafa por parte personal interno o externo, referente a los productos de Ictetex, (tramitadores, fundaciones, etc.). Es preciso señalar que es una práctica ilegal que es recurrente en algunas zonas del país y afectan a los consumidores financieros.

Lo indicado anteriormente, denota falencias en el proceso de identificación de hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención al consumidor financiero.

Control

- Debilidades en el control del riesgo manejo de la información de beneficiarios y deudores solidarios o productos, evidenciando falencias desde la OCM para gestionar los requerimientos del proveedor de atención al usuario con oportunidad y diligencia, ejemplo correo de solicitud *"Configuración IP y Puertos en CEP - Nivel Nacional"*.
- Falencias y/o ausencia de controles para mitigar la publicación de información errada y/o desactualizada en el Portal Web, toda vez que se observa duplicidad de información, tal como el caso del Manual SAC, la convocatoria Expertos Internacionales y convocatorias de fondos en administración <https://web.icetex.gov.co/universidades/internacionalizacion/expertos-internacionales> - <https://web.icetex.gov.co/becas/programa-de-reciprocidad-para-extranjeros-en-colombia/expertos-internacionales>), cabe señalar que toda la entidad es reposable de la publicación de la información y desde la Oficina Comercial y de Mercadeo como líderes del SAC, se debe propender el diseño controles que mitiguen la ocurrencia de este tipo de debilidades.
- Debilidades frente a la información del beneficiario / ciudadano sobre el resultado de su trámite para la adjudicación de un producto, lo anterior por cuanto en el aplicativo C&ctetex y en la página web del Ictetex no se está actualizando la información de forma oportuna, tal como se evidenció en la auditoría a los fondos de Comunidades Negras, Comunidades Indígenas y Generación Valor.

Monitoreo

Frente a la metodología de monitoreo de los hechos o situaciones que puedan afectar a los consumidores financieros, establecida en el Manual SAC, se observan falencias por cuanto el monitoreo realizado por la Oficina de Riesgos de Forma semestral, no contempla todas las causas identificadas en la matriz SAC, incumpliendo lo determinado por la Superintendencia en cuanto a *"contemplar un proceso de seguimiento efectivo, que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en el SAC"*.

reglamenta el Derecho Fundamental de Petición **"ARTÍCULO 14 de la Ley 1437 de 2011. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES.** Salvo norma legal especial y **so pena de sanción disciplinaria.**

Es recomendable acatar sin excepción los términos legales así establecidos, a instancias de evitar las implicaciones sancionatorias derivadas de la omisión del deber de responder a las peticiones dentro de los términos legales, conducta que está tipificada como prohibición taxativa en la Ley 1952 de 2019 - Código Disciplinario Único-, lo que a su vez puede configurarse como falta grave o leve.

* Actualizar la matriz de identificación de hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención a los consumidores financieros de forma permanente, de tal manera que se puedan incluir los riesgos existentes, tales como ingresos no autorizados a los aplicativos de la entidad, tramitadores, entre otros.

* Dar cumplimiento a lo determinado en el numeral 2.3.11.4. de la circular Externa 023 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia, en cuanto a la publicación de un vínculo permanente denominado *"Defensor del Consumidor Financiero"* en la página de inicio del portal web Ictetex.

* Diseñar, establecer y/o fortalecer los controles, de tal forma que permitan mitigar el hecho de publicar información errónea, desactualizada y/o duplicada en la página web del ICETEX.

* Así mismo, se recomienda fortalecer el proceso de monitoreo, de tal forma que se pueda monitorear el total de hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención al consumidor financiero de forma permanente y eficiente.

- Circular Básica Jurídica Circular Externa 029 de 2014 Parte I - Título III
 - o Capítulo II: Instancias de Atención al Consumidor en las Entidades Vigiladas

Hallazgo

En las verificaciones aleatorias realizadas al cumplimiento de los elementos del SAC, se evidenció lo siguiente:

Incumplimiento a lo determinado por el numeral 1.5.7 *"Educación Financiera"* de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, por cuanto allí se determina que las entidades vigiladas deben diseñar programas y campañas de educación financiera respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipos de actividad que desarrollan, de manera que los consumidores puedan tomar decisiones informadas. No obstante, en la página web de la entidad se evidencian videos desactualizados de líneas de productos que no están disponibles, generando confusión en los consumidores financieros.



Incumplimiento de las funciones del representante legal en lo referente a la *"Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable"*, correspondiente a la vigencia 2022, por cuanto no se evidenció la presentación del mismo en las actas de junta directiva de la vigencia 2022 y lo corrido del 2023, incumpliendo lo determinado en el numeral 2.7.3 de la Circular Básica Jurídica (C.E. 029/14) y el Manual SAC Ictetex. Lo anterior dado que constituye un incumplimiento normativo, podría generar hallazgos de auditoría y/o sanciones por parte de Entes Externos de Control y Vigilancia.


Se recomienda a la Oficina Comercial y de Mercadeo, dar cumplimiento a la normatividad aplicable en cuanto a la ejecución y seguimiento de todos los elementos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC de forma rigurosa y eficiente con el propósito de brindar un adecuado servicio a los consumidores financieros y evitar hallazgos de auditoría de Entes Externos y sanciones por parte de los Entes de Control e Inspección y Vigilancia.

- Circular Básica Jurídica Circular Externa 029 de 2014 Parte I - Título III
 - o Capítulo II: Instancias de Atención al Consumidor en las Entidades Vigiladas

Hallazgo

- Actualizar y mejorar la matriz

<ul style="list-style-type: none"> ● Procedimiento E2-1-08 Gestión del Riesgo Operativo <ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimiento E2-1-08 Gestión del Riesgo Operativo 	Hallazgo	<p>Se evidencian falencias frente a la gestión de riesgos del proceso de atención a beneficiarios y/o ciudadanos, por cuanto no se contemplan todas las causas que pueden llevar a la materialización de los mismos, los controles asociados en la matriz son deficientes para mitigar los riesgos, los planes de tratamiento frente a los eventos no han logrado atacar la causa raíz y por tanto, se sigue observando materialización de eventos de riesgos, asociados a calidad de la atención, vencimiento de términos de respuesta, demoras en los escalamientos y calidad de las tipificaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Deficiencias en la atención al beneficiario y debilidades en los criterios de tipificación, en dos casos se tipifica de forma diferente y la consulta es exactamente la misma (1090442928). ● Demoras en el proceso de escalamiento de los casos (7 días hábiles después de la creación para una viabilidad jurídica). ● El caso CAS-18535142-TOC8W3 fue atendido por el área misional desde el 26 de mayo de 2023 y a la fecha (13 de junio de 2023) no se le ha emitido respuesta al beneficiario. ● CAS-18573122-D9C5M2, demoras en la carga en el CRM de los documentos adjuntos por el beneficiario en la ventanilla digital desde el 27 de mayo de 2023, quedando cargados de forma manual el 13 de junio de 2023, posterior a la solicitud realizada por esta auditoría. 	<p>de riesgo operativo del proceso de Atención a beneficiarios y/o ciudadanos, relacionando todas las causas de los riesgos que se pueden materializar, complementando los controles implementados y mantener evidencia comprobable de los mismos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Revisión de los procesos de atención a los beneficiarios, la evaluación de los tiempos de respuesta establecidos por la ley y las estrategias y mecanismos de seguimiento y control; teniendo en cuenta las consecuencias legales y reputacionales para la Entidad al no atender las solicitudes en los tiempos establecidos por la ley. ● Implementar acciones preventivas que permitan realizar un seguimiento estricto sobre la atención oportuna de PQRS, que implique un análisis riguroso de la naturaleza de la petición y su oportunidad. ● Elaborar campañas de comunicación interna para resaltar la importancia y obligación de la atención oportuna de los PQRS, y las sanciones a las que se puede estar expuesta la Entidad por el incumplimiento de las mismas.
<ul style="list-style-type: none"> ● Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> ○ 7.5. Información documentada 	No Conforme	<p>Se presenta un incumplimiento a los requisitos de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015, numeral 7.5. Información documentada, por cuanto la documentación del proceso no es idónea para su uso. El Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) del ICETEX publicado en la página web no contempla las modificaciones realizadas por la Circular Externa 023 del 2021, la nueva versión no fue presentada a la Junta Directiva y no se aplicó el procedimiento de creación, actualización y control, de acuerdo con lo definido para el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad. Adicionalmente, las guías y procedimientos actualmente publicados no son suficientes para garantizar la eficacia del proceso. Se evidenció que se están actualizando y creando nuevos procedimientos y documentos, sin embargo, no se encuentran aprobados y publicados en In-Process.</p>	No aplica.
<ul style="list-style-type: none"> ● Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> ○ 7.1.3. Infraestructura 	No Conforme	<p>Se evidenció un incumplimiento a los requisitos de la Norma de Calidad ISO 9001:2015, numeral 7.1.3. Infraestructura, dado que no se tienen las condiciones idóneas de conectividad en la sede del proveedor Comware, por cuanto no se ha implementado el canal MPLS para Comware y se genera conexión VPN site to site, de manera que el tráfico del proveedor se direcciona a Internet a través de la red de ICETEX, se presenta indisponibilidad eventual de la red y demoras en la implementación de controles de contenido; por lo cual no se bloquean oportunamente las páginas web que deben estar inhabilitadas, con el fin de evitar la materialización del riesgo de fuga de información.</p>	No aplica.
<ul style="list-style-type: none"> ● Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> ○ 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 	No Conforme	<p>Se presenta incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, numeral 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente y del procedimiento A4-2-02 Supervisión de contratos, dado que no se evidenciaron los informes mensuales de supervisión al cumplimiento de las obligaciones de los contratos con proveedores de atención a beneficiarios Millenium (2019-0448) y Comware (2022-0770), elaborados por el supervisor, entre octubre de 2022 y abril de 2023. No se evidenció que se haya realizado y documentado la reevaluación del proveedor MILLENIUM al finalizar el contrato.</p>	No aplica.
		<p>Se evidencia incumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 27001:2013, numerales 8.2 y 8.3, dado que se presentan debilidades en la gestión de riesgos de seguridad digital, lo cual puede afectar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información. Se presenta insuficiencia en los controles aplicados para asegurar el cumplimiento de las obligaciones de seguridad por parte del proveedor de atención a beneficiarios y/o ciudadanos, por cuanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No se ha firmado el acuerdo de intercambio de información con el tercero. ● No se ha pedido diligenciar el checklist de seguridad en aplicaciones por parte de Comware. ● No se pueden evidenciar claramente los temas, asistentes y evaluación de conocimiento de las capacitaciones a 	

<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 27001:2013 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 8.3. Tratamiento de los riesgos de seguridad de la información 	No Conforme	<p>los asesores de atención (control en el mapa de riesgos).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se han observado incumplimientos en los controles para prevenir la fuga de información en la sede Comware, como el bloqueo de los sitios web a los cuales tienen acceso los asesores. • Se evidenció préstamo de claves entre los asesores en la visita a los CEPs, así mismo que los jefes y coordinadores les prestan las claves y usuarios de otros compañeros para que puedan ingresar a realizar la atención de beneficiarios. • Los planes de tratamiento frente a las materializaciones de riesgos de seguridad no son eficaces para eliminar la causa raíz de los eventos presentados. • Las validaciones sobre las modificaciones de información y anulación de solicitudes de los beneficiarios se realizan por medio de muestreo y no se evidenció la implementación del log de auditoría y su revisión para detectar errores en estas modificaciones. • Parte de la información solicitada no estaba disponible en un tiempo prudencial, para la atención de la auditoría. <p>Todo lo anterior puede generar eventos de riesgo de seguridad y protección de datos personales, los cuales pueden generar sanciones, impacto reputacional y legal para la entidad.</p>	No aplica.																																																																																																																																
<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 9.1.2. Satisfacción del cliente 	Oportunidad de mejora	Se recomienda implementar mecanismos de identificación y seguimiento de las necesidades y expectativas de las diferentes partes interesadas de la entidad (de manera transversal) e implementar así mismo estrategias y métodos eficaces de seguimiento y medición de la percepción de los clientes en cuanto al grado en el cual se cumplen sus necesidades y expectativas. Es importante la participación, conocimiento y retroalimentación de los diferentes procesos misionales, en esta identificación y seguimiento de resultados, con el fin de tomar acciones para la mejora.	No aplica.																																																																																																																																
<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades 	Oportunidad de mejora	Se recomienda actualizar y reportar a la Oficina Asesora de Planeación la identificación de oportunidades del proceso, con base en el análisis de contexto (cuestiones internas y externas específicas para el proceso de Atención a beneficiarios y/o ciudadanos) y documentar la forma de abordarlas a través de los instrumentos dispuestos para ello (planes de acción estratégicos, acciones de mejora en Daruma, etc).	No aplica.																																																																																																																																
<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 1072 de 2015 <ul style="list-style-type: none"> ◦ Todos los requisitos 	Observación de mejora	<p>La oficina de Control Interno alineado con la política de un Ictetex más humano, efectuó encuesta al personal de Comware en el centro de operaciones (instalaciones ubicadas en la Carrera 8 # 12b - 6) y en los diferentes CEPs de la entidad (Ver Anexo), donde se realizó el siguiente esquema de preguntas:</p> <table border="1" data-bbox="507 745 1329 1075"> <thead> <tr> <th>N</th> <th>PREGUNTAS</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>N/A</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Te encuentras satisfecho con tu proceso de contratación.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>Te encuentras satisfecho con tu proceso de inducción y consideras que fue idóneo.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>Te sientes satisfecho con tu ambiente de trabajo.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>Sientes que la retribución económica por tu trabajo es justa.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td>Estás conforme con la limpieza, higiene y salubridad en tu lugar de trabajo.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td>Cuentas con los materiales y equipos necesarios para realizar tu trabajo.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>7</td><td>Te sientes orgulloso de trabajar para esta organización. (Comware)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>8</td><td>El horario de trabajo te permite atender tus necesidades personales.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>9</td><td>En tu grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>10</td><td>Tu superior inmediato maneja tus asuntos laborales de manera satisfactoria y está disponible cuando lo requieres.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>11</td><td>Sientes que tienes mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>12</td><td>Puedes contar con una felicitación o algún incentivo cuando realizas bien tu trabajo.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>13</td><td>Has sentido sobrecarga laboral más de 2 días a la semana.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>14</td><td>Se realizan acciones o actividades en pro de la mejora del ambiente grupal.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>15</td><td>En tu equipo de trabajo recibes un trato respetuoso, con confianza y sin discriminación.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>Si deseas compartir algo adicional puedes relacionarlo aquí:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Frente a lo anterior, según lo manifestado por los encuestados y la visita a la sede de Comware, se evidenció lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones inadecuadas en los baños del centro de operaciones verificado por esta auditoría.  <ul style="list-style-type: none"> • Los asesores manifiestan que los tiempos de descanso son insuficientes (15 minutos). • Demoras en los pagos de dominicales, recargos nocturnos y variables, adicionalmente señalan que los incentivos no se los pagan y no les aclaran el motivo de no cumplimiento de metas. • Los asesores manifiestan tratos indebidos por parte del jefe de operaciones de Comware relacionados con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> *Gritos y amenazas *Retiro de la hora del almuerzo y eliminación de los break por CEP lleno *Orden de préstamo de usuarios y claves <p>Asistir a las instalaciones del operador sin tareas asignadas, cuando la entidad da salida temprano por paros o manifestaciones.</p> <p>Es de señalar, que los asesores manifiestan que el actuar del citado jefe de operaciones, se justifica por presuntos lazos familiares con la supervisora del contrato, lo cual es expuesto de manera pública.</p>	N	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	N/A	1	Te encuentras satisfecho con tu proceso de contratación.							2	Te encuentras satisfecho con tu proceso de inducción y consideras que fue idóneo.							3	Te sientes satisfecho con tu ambiente de trabajo.							4	Sientes que la retribución económica por tu trabajo es justa.							5	Estás conforme con la limpieza, higiene y salubridad en tu lugar de trabajo.							6	Cuentas con los materiales y equipos necesarios para realizar tu trabajo.							7	Te sientes orgulloso de trabajar para esta organización. (Comware)							8	El horario de trabajo te permite atender tus necesidades personales.							9	En tu grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.							10	Tu superior inmediato maneja tus asuntos laborales de manera satisfactoria y está disponible cuando lo requieres.							11	Sientes que tienes mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.							12	Puedes contar con una felicitación o algún incentivo cuando realizas bien tu trabajo.							13	Has sentido sobrecarga laboral más de 2 días a la semana.							14	Se realizan acciones o actividades en pro de la mejora del ambiente grupal.							15	En tu equipo de trabajo recibes un trato respetuoso, con confianza y sin discriminación.							<p>Dado el impacto que puede causar para el ICETEX sobre la adecuada atención de sus beneficiarios, la percepción del personal de Comware frente al ambiente laboral, se recomienda realizar análisis junto con el proveedor, con base en los resultados de esta evaluación, con el fin de implementar acciones conjuntas que permitan mejorar las condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo y el ambiente laboral de los trabajadores de Comware vinculados al ICETEX bajo el contrato 2022-0770 y realizar seguimiento a la eficacia de las mismas.</p>
N	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	N/A																																																																																																																												
1	Te encuentras satisfecho con tu proceso de contratación.																																																																																																																																		
2	Te encuentras satisfecho con tu proceso de inducción y consideras que fue idóneo.																																																																																																																																		
3	Te sientes satisfecho con tu ambiente de trabajo.																																																																																																																																		
4	Sientes que la retribución económica por tu trabajo es justa.																																																																																																																																		
5	Estás conforme con la limpieza, higiene y salubridad en tu lugar de trabajo.																																																																																																																																		
6	Cuentas con los materiales y equipos necesarios para realizar tu trabajo.																																																																																																																																		
7	Te sientes orgulloso de trabajar para esta organización. (Comware)																																																																																																																																		
8	El horario de trabajo te permite atender tus necesidades personales.																																																																																																																																		
9	En tu grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.																																																																																																																																		
10	Tu superior inmediato maneja tus asuntos laborales de manera satisfactoria y está disponible cuando lo requieres.																																																																																																																																		
11	Sientes que tienes mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.																																																																																																																																		
12	Puedes contar con una felicitación o algún incentivo cuando realizas bien tu trabajo.																																																																																																																																		
13	Has sentido sobrecarga laboral más de 2 días a la semana.																																																																																																																																		
14	Se realizan acciones o actividades en pro de la mejora del ambiente grupal.																																																																																																																																		
15	En tu equipo de trabajo recibes un trato respetuoso, con confianza y sin discriminación.																																																																																																																																		

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA (aplica para sistemas de

Se concluye que, con base en la muestra auditada, el proceso presenta 3 hallazgos frente al Sistema de Control Interno, 3 no conformidades con respecto a la Norma de Calidad ISO 9001:2015 y 1 no conformidad del Sistema de Gestión de Seguridad Digital. Se deben realizar los correspondientes análisis de causas para determinar acciones correctivas que permitan eliminar la causa raíz de los mencionados incumplimientos.

Así mismo, se encontró una observación de mejora del Sistema de Control Interno y 2 oportunidades respecto al Sistema de Gestión de Calidad. Se recomienda definir y documentar en Daruma las acciones de mejora correspondientes para abordarlas, al igual que otras acciones que se desarrollen

gestión)

para mejorar el desempeño del proceso.

Frente al seguimiento efectuado a los planes de mejoramiento de las auditorías de la vigencia 2022 (SAC), se evidencian avances considerables en los mismos; no obstante, se recomienda considerar la importancia de realizar análisis de causas efectivos para que las acciones correctivas que se propongan alcancen la eficacia esperada y se mitigue la causa raíz de los hallazgos identificados.

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
Auditor	Paola Andrea Tolosa Villamil	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2023-06-22 16:31:42
Auditor	Adriana Esperanza Aranguren Prieto	CONTRATISTA OCI	2023-06-22 21:13:40
Revisor	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2023-06-27 11:09:25
Aprobador	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2023-06-27 14:20:28
Auditor	Martha Isabel Rojas	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2023-07-11 08:01:38